

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,
FELICITACIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

SECRETARIA GENERAL
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

1 de julio al 31 de agosto de 2023

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PUBLICA**

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 49

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	21	43%
Personal	12	24%
Telefónico	16	33%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	49	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF

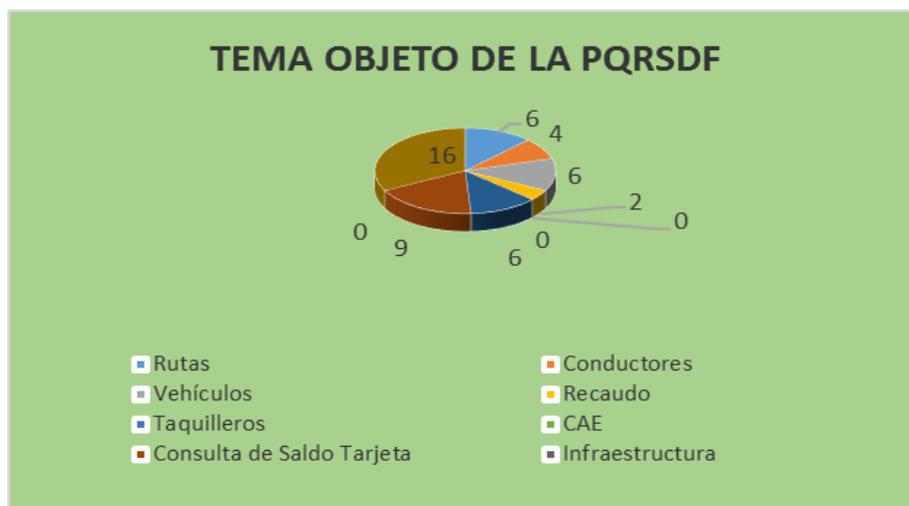
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	22	45%
Quejas	15	31%
Reclamos	12	24%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	49	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	6	12%
Conductores	4	8%
Vehículos	6	12%
Recaudo	2	4%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	6	12%
Consulta de Saldo Tarjeta	9	18%
Infraestructura	0	0%
Varios	16	33%
TOTAL	49	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	7	14%
Entidad o Empresa	16	33%
Usuario	26	53%
TOTAL	49	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	49	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	49	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA han sido atendidas en los términos de la ley 1755 de 2015.

PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA

Frente al tema de conductores y vehículos se recibieron 10 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional de la siguiente manera:

OPERADOR - TPC	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Imprudencia al Conducir (1)	1
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (2) Maltrato al usuario (2)	4
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (2)	2
VEHICULOS TPC Mal estado (3)	3
TOTAL	10

En relación con las PQRSDF registradas sobre el contratista de recaudo y tecnología, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	2
Consulta de Saldo	9
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	6
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	17

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de agosto de 2023, se recibieron cinco (5) solicitudes de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fueron atendidas dentro del término legal establecido, y se relacionan a continuación:

Fecha	Radicado No.	Remitente / Destinatario Externo	Asunto	Respuesta Consecutivo No.	Fecha Limite Rta.
17/07/2023	1212	Procuraduría Provincia De Bucaramanga	Solicitud De Pruebas 3020482	647	31/08/2023
24/07/2023	1252	Alcaldía De Bucaramanga	Solicitud De Relación Actualizada De Todas Las Paradas Del Sistema De Metrolínea En La Ciudad De Bucaramanga Rad. 2008-00223	755	07/08/2023
14/08/2023	1384	Alcaldía De Bucaramanga	Solicitud De Información De Ismael Orozco Y Ramiro Vasquez	Correo Electrónico	05/09/2023
24/08/2023	1434	Personería De Bucaramanga	Personería De Bucaramanga - Correspondencia Enviada - E-2023-6313	788	31/08/2023
31/08/2023	1483	Emanuel Alejandro Cardenas Jaimés	Solicitud De Información	Dentro del término para otorgar respuesta	21/09/2023

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Así mismo, de conformidad con los requerimientos registrados a través de los diferentes canales de atención, durante el presente período no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al personal del personal de Atención al Usuario y de Ventanilla única de la entidad aplicar el protocolo de atención a los usuarios.
- 2) Se recomienda a todo el personal de METROLÍNEA, empleados y contratista aplicar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación a los términos y contenidos de las respuestas otorgadas a los usuarios.
- 3) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Concesionario de Operación METROCINCO PLUS S.A.
- 4) Fortalecer la capacitación en atención al cliente a los conductores del TPC.

- 5) Fortalecer la capacitación en atención al cliente al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología.
- 6) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 7) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDF.
- 8) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA.
- 9) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 10) Fortalecer la comunicación entre el personal de la Oficina de Atención al Usuario y la Dirección de Operación respecto a los cambios y ajustes de la operación del SITM.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano